

第1期

エステティックサロン認証基準

趣旨と解説

第1版

平成 19 年 12 月 3 日

特定非営利活動法人 日本エステティック機構

【目次】

- 0. エステティックサロン認証について
 - 0.1 対象となるエステティックサロン
 - 0.2 認証基準の目的
 - 0.3 認証の範囲
 - 0.4 適正な契約・取引

- 1. サロン運営管理体制について
 - 1.1 教育について
 - 1.1.1 法令知識の習得
 - 1.1.2 エステティシャンとしての知識と技能の習得
 - 1.1.3 エステティシャンの知識と技能の確認
 - 1.2 エステティック機器類及びサービスの安全について
 - 1.2.1 エステティック機器類の安全確認
 - 1.2.2 エステティックサービスの提供する上での体制作り
 - 1.3 衛生管理について
 - 1.3.1 衛生管理基準について
 - 1.3.2 定期健康診断の実施
 - 1.4 個人情報保護について
 - 1.4.1 個人情報管理責任者
 - 1.4.2 個人情報保護方針
 - 1.4.3 個人情報の管理
 - 1.5 事業者による見直しについて
 - 1.5.1 事業者による見直し

- 2. 集客・広告について
 - 2.1 集客・広告について
 - 2.1.1 根拠のない効果に関する宣伝、広告表示
 - 2.1.2 比較写真の使用による宣伝、広告表示
 - 2.1.3 料金表示に関する宣伝、広告表示
 - 2.1.4 優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示
 - 2.1.5 医師法、薬事法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示
 - 2.1.6 勧誘方法

- 3. 消費者相談窓口の設置について
 - 3.1 消費者相談窓口について
 - 3.1.1 消費者相談窓口
 - 3.1.2 消費者満足についての確認
 - 3.1.3 問合せについての対応
 - 3.1.4 申し出への適正な対処

4. 契約の適正化について

4.1 契約について

- 4.1.1 契約締結前と締結時における事項
- 4.1.2 概要書面・契約書面の記載事項
- 4.1.3 支払総額と支払い期間の告知と意思の確認
- 4.1.4 支払能力の確認
- 4.1.5 契約履歴の管理
- 4.1.6 継続的役務提供の期間と回数

4.2 未成年者契約について

- 4.2.1 未成年者の年齢確認
- 4.2.2 未成年者との契約

4.3 関連商品の取扱いについて

- 4.3.1 関連商品の引取基準の設定
- 4.3.2 関連商品以外の商品について説明
- 4.3.3 関連商品以外の商品引き取り基準の設定
- 4.3.4 関連商品の追加販売契約
- 4.3.5 関連商品の追加販売

4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について

- 4.4.1 不実の告知
- 4.4.2 不利益事実の不告知
- 4.4.3 威迫・困惑させる行為
- 4.4.4 違法な内容の契約

4.5 財務状況を記載した書面の備え付けについて

- 4.5.1 財務状況を記載した書面の備え付け

4.6 クーリング・オフと中途解約について

- 4.6.1 クーリング・オフと中途解約の受付
- 4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処
- 4.6.3 関連商品のクーリング・オフ妨害
- 4.6.4 中途解約の精算方法の明瞭化
- 4.6.5 中途解約精算の適正
- 4.6.6 中途解約による精算額の返還処理

5. 確認及び改善について

5.1 内部監査について

- 5.1.1 内部監査
- 5.1.2 改善処置
- 5.1.3 予防処置

はじめに

この認証基準の策定にあたっては、平成 19 年 6 月に経済産業省から発表された報告書「エステティックサロン認証制度の在り方」に基づき当機構が策定した基準である。

なお、印のついた基準(4.1、4.2、4.3、4.4 の 4.4.4、4.5、4.6)は、0.4(イ)にて定める「非継続型サロン認証」は該当しないものとする。

0. エステティックサロン認証について

0.1 対象となるエステティックサロン

人の皮膚を清潔にし、もしくは美化し、体形を整え、または体重を減ずるための施術を行う施設のことをいう。

0.2 認証基準の目的

この基準は、エステティックサービスを利用する消費者の利益の保護とエステティック産業の健全な発展を目的に策定されたエステティックサロン認証制度の基本となるものであり、エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものが適正な契約・取引、安心・安全なエステティックサービスを提供する上で守らなければならない事項を定めたものである。

0.3 認証の範囲

認証の範囲は、消費者が安心してエステティックサービスを利用できるために、「消費者との間で適正な契約・取引等を行っていること」、「安全なエステティックサービスを提供する上で必要な知識と技能等を有した者がエステティックサービスを行っていること」を確保するために必要となる措置を認証の範囲とするものである。

なお、この認証は提供されるエステティックサービスの効果や目的の実現が確実でないため、個々のエステティックサロンの商品・エステティックサービスの質を保証するものではなく、また、エステティックサロンの経営内容を保証するものではない。

0.4 認証の種類

当機構はサロン認証において「継続型サロン認証」と「非継続型サロン認証」の二種類を設けることとする。

(ア)「継続型サロン認証」

エステティックサービス提供の期間が1ヶ月(エステティックサービスを提供するために必要な商品について、1ヶ月を超えて使用する量を販売した場合には、エステティックサービス提供の期間が1ヶ月以下であっても、ここに含む)を超えかつ契約金額が5万円(エステティックサービスを提供するに当たり販売した商品の金額を含む)を超える契約を締結する事業を営むエステティックサロンを対象とする。

(イ)「非継続型サロン認証」

継続型以外の事業を営むエステティックサロンを対象とする。但し、下記の及び を条件とする。

この認証を取得しようとするエステティックサロンは、申請時に0.4(ア)に係わる契約取引を行っておらず、また今後も同様のエステティックサービスの提供を行わないことを誓約する誓約書を提出し、当機構による確認を受けるものとする。

この認証を取得したエステティックサロンは、0.4(ア)に係わる契約取引を行うことはできない。「継続型」の形態を取る場合は、新たに0.4(ア)の認証を取得しなければならない。

0.5 適正な契約・取引

エステティックサロンにおいては、契約を締結しようとする消費者に対し正しい情報を提供し、消費者がエステティックサービス契約等に関する情報量・認識等の不足により不利益が生じないよう、適切な措置を採られていなければならない。従って、エステティックサロンにおいては、特定商取引法を始めとする関係法令に基づき、契約内容等をより分かり易く適切に説明する必要がある。ややもすれば軽視されがちな法令のひとつひとつを、改めて認識し、遵守を徹底する機会とするものである。

0.6 消費者の保護

エステティックサロンにおいては、消費者とのコミュニケーションを通じて円満な関係を築くために、以下の基準を守らなければならない。

1. サロン運営管理体制について

1.1 教育について

1.1.1 法令知識の習得

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、自ら業務に関連する法令の知識を十分に理解し、そのための学習の機会を持ち、その学習の内容を記録して保管していること。

用語 それに準ずるもの…例えば、店長、サロン運営責任者など。
関連する法令…例えば、消費者契約法、特定商取引法、個人情報保護法、薬事法など。
その内容について記録して保管すること…例えば、学習した日付・内容、使用テキストなどをいつでも取り出せるような状態にしておくことです。

趣旨 事業者やサロン運営責任者は、新たに制定や改定された法令など、最新版の法令を把握すると共に、自らが法令の趣旨とその内容を充分理解する必要があります。

1.1.2 エステティシャンとしての知識と技能の習得

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンに従事するエステティシャンに対し、業務に関連する法令の知識を習得するための機会を提供するとともに、エステティックサービスを安全に消費者へ提供するために必要となる知識・技能等に係る教育を、専門の知識を有する者が定期的に行っていることを記録して保管していること。

用語 エステティックサービスを安全に提供するに当たり必要となる知識・技能…関連法規、エステティックの基礎理論、衛生管理、手技など。

趣旨 エステティシャンの法令に関する知識が不十分であったため、消費者との契約・解約の申し出などに誤った対応をしてしまうケースが見受けられます。

解説 例えば、サロン内勉強会や外部での講習などがあげられます。サロンの現状に合わせて定期的に行うことが望ましく、その際の内容や出席者などを記録しておくことが考えられます。

1.1.3 エステティシヤンの知識と技能の確認

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティシヤンの知識と技能がエステティックサービスを安心・安全に提供できる水準に達していると考えられる事項を書面にし、その事項を満たしているかをエステティシヤン毎に確認していることを記録して保管していること。

趣旨 消費者へ安全にサービスを提供するため、エステティックサロン自らが考える基準にもとづきチェックする必要があります。

解説 例えば、サロンはエステティシヤンが消費者へサービスを行うことができると判断するために行う能力審査(技能のチェック等)の内容を作成しておくことが考えられます。

1.2 エステティック機器類及びサービスの安全について

1.2.1 エステティック機器類の安全確認

エステティックサロンにおいては、エステティックサービスを提供する際に用いている機器類の使用に当たり、メーカー等が定める手順により機器が安全に作動することを事前に確認していることを記録して保管し、また不具合が見受けられた場合は適切に対処し、その結果を記録して保管されていること。

用語 エステティックサービスを提供する際に用いている機器類・・・例えば、美顔器、痩身機器など。

趣旨 エステティック機器類の安全点検を行うことは、消費者の安全を確保し適正なサービスを提供するためには欠かすことはできません。しかしながら、機器類の定期的な安全確認において不十分と見受けられるケースがあります

解説 例えば、エステティック機器類の作動確認チェック表等を作成し、定期的にチェックすることが考えられます。チェック表はいつでも取り出せるように保管しておきます。

例えば、故障が発生した場合、対応を記録した書面を作成しておくことなどが考えられます。

1.2.2 エステティックサービスを提供する上での体制作り

エステティックサロンにおいては、消費者の安全を確保するため、消費者の体調(肌状況等)を確認した上でエステティックサービスを行うか否かを判断するためのマニュアルを作成し、それに基づきエステティックサービスが行われていること及びその施術内容等を記録して保管されていること。

用語 施術内容・・・使用した化粧品類や機器の名称(スチーム器等)も含まれます。

趣旨 常にお客様の心身の安全を確保し、適正なサービスを提供することを目的として、サービスの安全に配慮する必要があります。施術によるトラブルを防ぐためにも体調確認を行うことが大切です。施術をお断りする場合においても判断基準を定めることにより、消費者に納得をいただけることにもつながります。

解説 例えば、顧客管理カード(エステカルテ等)に体調や肌状態を確認し記録することや、使用した化粧品や機器類等を記入することが考えられます。

1.3 衛生管理について

1.3.1 衛生管理基準

エステティックサロンにおいては、エステティックサービスを提供する際に用いているエステティック機器類、器具及びエステティックサロンで業務に従事するエステティシャン等について、衛生管理のためのマニュアルを作成し、そのマニュアルに従って衛生管理が行われていることを記録して保管されていること。

用語 エステティックサロンで業務に従事する者等・・・

例えば、パート・アルバイト等の雇用形態を問わず事務処理スタッフ、接客スタッフなど。

趣旨 安心して安全なサービスを提供する上で必要な、施設、設備、機器、備品並びにエステティシャン、その他従業員の衛生管理をする必要があります。

解説 例えば、サロン内部は清掃・整理整頓されているか、エステティシャンが使用する手洗い場所に石鹸及び消毒液等が常備されているかなど、衛生管理に関するチェックシートを作成して日常的に確認することなどが考えられます。

1.3.2 定期健康診断の実施

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンに従事するエステティシャン等に対して、定期健康診断を実施し、そのことを記録して保管していること。

趣旨 サロン従業員の健康状態が接客対応する際、消費者に影響を与える可能性がある為、健康診断をする必要があります。

また、サロン従業員の良好な健康状態を維持する為にも適正な労働時間などの労働環境を整える必要があります。

解説 例えば、定期健康診断実施についてのチェック表(いつ行なったかわかるような内容)を作成することが考えられます。

1.4 個人情報保護

1.4.1 個人情報管理責任者

エステティックサロンの事業者は、一定の知識を有した個人情報管理責任者を置いていること。

用語 情報管理責任者…個人情報保護法を理解し、個人情報に責任もって管理する者。

1.4.2 個人情報保護方針

エステティックサロンの事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、利用目的を特定し、個人情報保護方針(プライバシーポリシー)等を消費者に容易に分かるように示し、消費者本人の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意ができていること。

1.4.3 個人情報の管理

エステティックサロンの事業者は、消費者本人の求めに応じて保有個人データを開示、訂正、利用停止又は抹消していること。

趣旨 4.1.1、4.1.2、4.1.3

エステティックサロンが扱う消費者の個人情報は特に慎重に管理する必要がある情報(パーソナルデータ、写真等)となるため、消費者が安心してエステティックサービスを受けられるよう個人情報管理には十分な配慮を行う必要があります。また、エステティックサービスの記録を消費者の許可なく他の消費者に事例として紹介しているケースも見受けられます。

1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて

1.5.1 事業者による見直し

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンの運営が引き続き適切・妥当・有効であることを確実にするために、定期的に運営管理体制の評価及び見直しを行っていること。

趣旨 エステティックサロンの経営者やサロンの責任者は、サロン運営管理体制がきちんと機能しており、独自のルール等が役立っているか否かを、定期的に評価及び見直しを行い、必要に応じて決定や処置を行います。またその記録を保管しなければなりません。

2. 集客・広告について

2.1 集客・広告

2.1.1 根拠のない効果に関する宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、合理的な根拠を持たずに広告表示を行っていないこと。又証明することができない効果についての広告表示を行っていないこと。

2.1.2 比較写真の使用による宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、使用前、使用後等の比較写真でその有効性を表現する場合は、すべての利用者が同一のエステティックサービスの効果を得られるかのような表示をしていないこと。

2.1.3 料金表示に関する宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、料金を表示する場合、会員価格、ビジター価格、キャンペーン価格等を明確にし、誤解を生じる表示をしていないこと。

解説 例えば、キャンペーン価格がある場合は、期間や料金を明示しておくことが考えられます。

2.1.4 優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、「一度のエステティックサービスで永続的な結果が得られるような表示」、「著しく事実に相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利である」と消費者を誤認させるような表示をしていないこと。

解説 全く欠けることがないことを意味する用語例...完全、完璧、絶対、永久、保証、必ず、万全など。

他よりも優位に立つことを意味する用語例...世界初、日本初、世界一、日本一、超、業界一、当社だけ、他に類を見ない、抜群など。

最上級を意味する用語例...最高、最高級、極、一級など
ただし、合理的かつ客観的な根拠を明示できる場合は、除きます。

2.1.5 医師法、薬事法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、広告表示に使用する用語は、医師法、薬事法等に抵触する用語を使用していないこと。

解説 医師法、薬事法に抵触する用語例…治す、治る、治療、療法、医学的、医療、診療、診察、診断など。

2.1.6 勧誘方法

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、いわゆるキャッチセールス(路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、またはエステティックサロン、若しくはその他の場所へ誘引して契約の締結を勧誘する行為)や、目的外勧誘(目的を隠して、又は偽って消費者を誘引して契約の締結を勧誘する行為)を行っていないこと。

趣旨 エステティックサロンの広告は、効果効能を謳った内容が多く消費者も誘引されることが多いため、虚偽・誇大・誤解を招く広告や、特にトラブルが多いいわゆるキャッチセールスや目的外勧誘等を禁止し、未然にお客様とのトラブル防止を図る必要があります。

解説 例えば、路上で声をかけ、「すぐに痩せられます」などと呼び止め、サロンなどに同行させて勧誘を行ったり、「アンケートに答えてください」など契約を勧誘する目的を隠して路上で声をかけたり、電話をかけたりするなど。

3. 消費者相談窓口の設置について

3.1 消費者相談窓口について

3.1.1 消費者相談窓口

エステティックサロンにおいては、消費者が容易に問い合わせ、相談ができる消費者相談担当者(窓口)をエステティックサロン内に設けており、その存在を消費者に容易に分かるように広く告知されていること。

趣旨 適正な取引を行っていたとしても、サービスは消費者の感じ方により苦情・相談が発生することは避けられません。そのなかで消費者との十分なコミュニケーションをとるためには、消費者相談担当者を設けて、消費者の立場を配慮して円満な解決に努めることが望まれます。

解説 例えば、店内に相談窓口に関するポスター、ポップを掲示、設置、またリーフレットや契約書面等に記載し、お渡しすることにより、消費者にその存在を告知することなどが考えられます。

3.1.2 消費者満足についての確認

エステティックサロンにおいては、契約内容となっているエステティックサービス、また接客等について消費者がどのように感じているかを定期的に確認し対応したことを記録して保管されていること。

解説 例えば、消費者アンケートの実施や、施術前に消費者へ直接確認し、顧客管理カード(エステカルテ等)に記入すること等が考えられます。

3.1.3 問合せについての対応

エステティックサロンにおいては、消費者からの問合せ、相談、苦情等については、誠意を持って対応していること。その対応については、一貫性・公平性を確保するため、対応に関するマニュアルを用意し、記録(原因、対処方法、改善策等)して保管されていること。

解説 どの消費者に対しても、公平・公正な対処ができるようにマニュアルを作成することや苦情などがあった場合の応対方法や相談担当者が不在の場合についてルールを決めていくことが考えられます。また、対応の記録として、原因、対処方法、改善策などが記入できる問合せ苦情相談受付用紙を作っておく等の方法が考えられます。また、理解・納得したかの確認も合わせて記入できるようにしておくことが望まれます。

3.1.4 申し出への適正な対処

エステティックサロンにおいては、消費者からの申し出に対処した結果が消費者にとって理解・納得できるものであったかを確認し、理解・納得が得られない場合には、直ちに再度対応していることを記録して保管されていること。

趣旨 消費者に対し、公平かつ誠意を持った対応を心がけることにより、消費者からの信頼を得ることに繋がります。

解説 前項(3.1.3)で作成した苦情相談受付用紙に追加して記録できるようにしておくこと等が考えられます。

4. 契約の適正化について

4.1 契約について

4.1.1 契約締結前と締結時における事項

エステティックサロンにおいては、契約締結前には概要書面(事前説明書)、締結時には契約書面をそれぞれ交付し、それら書面やパンフレット等を消費者に間違いなく交付したことを明確にするため、定型化された様式の書面を作成し、消費者へ交付して説明したことが記録して保管されていること。

趣旨 特定商取引法によって概要書面・契約書面の内容及び交付が定められていますが、実際には消費者、サロン側の双方で紛失などにより契約内容が分からなくなってしまう場合があります。これはトラブルの原因ともなり、消費者との間で「言った」「言わない」などの紛争が生じないように消費者とサロン側で合意した書面を作成し、署名等ももらい、保管しておくことが望まれます。

4.1.2 概要書面・契約書面の記載事項

エステティックサロンにおいては、概要書面(事前説明書)及び契約書面に、特定商取引法の規定項目、特約事項(予約キャンセル料等)の内容を設定している場合にはその内容、エステティックコースを受けるに当たり購入する必要がある商品(特定商取引法施行令別表6号一項に規定する商品以外の商品であっても、エステティックサロンがエステティックサービスの提供に際し購入しなければならないとしている商品を含む。以下「関連商品」という。)については、商品名とともに関連商品であることがそれぞれ記載されていること。

趣旨 特定商取引法に定められた概要書面・契約書面に記載しなければならない項目以外にも消費者と認識の違いが生じる可能性がある予約キャンセル料(設定している場合に限る)等について記載する必要があります。

4.1.3 支払い総額と支払い期間の告知と意思の確認

エステティックサロンにおいては、契約時には必ず支払総額を告げることとし、支払方法が分割にわたる場合は、その期間と回数を告げて、契約の意思を確認し、記録して保管されていること。

趣旨 月々の支払い額のみを提示して、支払い総額と金利及び支払期間を告げずに契約を行ない、消費者とトラブルとなるケースが見受けられるため、告知が必要です。

4.1.4 支払能力の確認

エステティックサロンにおいては、契約や商品の販売に当たり、消費者の支払能力を考慮した契約を行うこととし、支払能力があると判断した場合はその理由を記録して保管されていること。

趣旨 4.1.4. 4.1.5

収入(アルバイト収入等)が限られている消費者に対して、高額なコースを勧め、契約させているケース、また、消費者の支払い能力を考えず、勧めやすい消費者に次々と契約を行った結果、消費者とのトラブルとなるケースが見受けられるため、消費者の支払い能力に留意することが望まれます。

解説 例えば、個々の消費者の支払い能力を考え、サロン毎に支払いについての社会通念上適正と考えられる独自のルールを設定するなど考えられます。

4.1.5 契約履歴の管理

エステティックサロンにおいては、同じ消費者と契約を行う場合には、それぞれの契約の金額、エステティックサービス等の内容、締結日が一覧できる形式で文書を作成し、記録して保管されていること。

趣旨 異なったコース契約が重複すると契約金額や有効期間等の管理が乱雑となるケースがあります。

4.1.6 エステティックサービス提供の期間と回数

エステティックサロンにおいては、エステティックサービス提供の期間と回数を定め、これを記載した書面を作成し、契約締結の際に交付し説明していることを記録として保管されていること。また、契約期間を延長する場合は消費者へ確認し、記録して保管されていること。

趣旨 エステティックサロンは、契約期間及び回数を明文化し、消費者に説明することが特定商取引法にも定められています。

解説 例えば、正当な理由のない長期に渡る継続的役務契約を結び、消費者とトラブルになるケースなどが考えられます。

4.2 未成年者契約について

4.2.1 未成年者の年齢確認

エステティックサロンにおいては、未成年者と思われる者との契約に当たっては、身分証明書等で年齢の確認が行われていることを記録して保管されていること。

4.2.2 未成年者との契約

エステティックサロンにおいては、未成年者との契約に際しては、親権者の同席及び同意を必要とする。なお、同席が難しい場合、同意の書面及び親権者への同意確認が行われていることを記録して保管されていること。

趣旨 4.2.1、4.2.2

美容への関心が低年齢化することに伴い、未成年者の契約も増加傾向にあります。年齢を偽って契約を行う、又親権者の同意書に権限なく未成年者本人あるいは知人等が記入した書面を持参するケースも見受けられるため、エステティックサロンから親権者へ確認すること等が望まれます。

解説 4.2.1、4、2、3

例えば、契約書に年齢確認を行ったことを記入したり、親権者への同意確認については、同意書に同意者名及び確認の年月日と時間を記入することなどが考えられます。

4.3 関連商品の取り扱いについて

4.3.1 関連商品の引取基準の設定

エステティックサロンにおいては、関連商品の中途解約時精算にかかわる引取基準を設定し、これを記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

趣旨 特定商取引法では、関連商品についても中途解約ができますが、引取基準を定めていない、もしくは定めていても説明が不十分なことにより消費者とトラブルになるケースが見受けられるため、引取基準を定め書面を交付して誤解が生じないようにすること等が考えられます。

4.3.2 関連商品以外の商品について説明

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品が、「エステティックサービスの提供に際して必ずしも購入の必要がない商品」であることを契約締結時までに説明し、その意味を記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に交付したことを記録して保管されていること。

4.3.3 関連商品以外の商品引き取り基準の設定

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品についても、商品特性を考慮し、商品別に引取基準等を設定し、これを記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

解説 4.3.2、4.3.3

例えば、関連商品以外の商品についての引き取り基準は各サロンの状況に応じて設定する。また、関連商品以外の商品について説明したことや引取り基準の記載された書面をお渡ししたことを確認する書面を作成するなどが考えられます。

4.3.4 関連商品の追加販売契約

エステティックサロンにおいては、関連商品を追加で販売する場合、必要な部分を変更した契約書面を交付するか、又は新たな契約(役務提供及び追加購入の関連商品を含めた契約)が行われていること。

4.3.5 関連商品の追加販売

エステティックサロンにおいては、関連商品を追加で販売する場合、契約残期間を適切に考慮(消費者が残期間内で使用できる数量等)して販売されていること。

趣旨 4.3.4、4.3.5

関連商品を追加で販売する場合は、契約書面の修正を行われず、消費者との誤解が生じトラブルとなるケースが見受けられるため、追加販売のルールを定めておく等が望まれます。

解説 4.3.4、4.3.5

例えば、関連商品の追加販売の方法及び事務処理のルールを決めておくことなどが考えられます。

4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について

4.4.1 不実の告知

エステティックサロンにおいては、契約の勧誘をするに際し、又は契約の解除を妨げるために、事実と違うことを告げていないこと。

解説 例えば、定価をキャンペーン価格と偽って契約を促すことなどが考えられます。

4.4.2 不利益事実の不告知

エステティックサロンにおいては、契約の勧誘をするに際し、消費者の不利益になることがある場合には、これが説明されていること。

解説 例えば、予約が取りづらい状況なのに「予約はすぐ取れます」と言って契約を結ぶなど。

4.4.3 威迫・困惑させる行為

エステティックサロンにおいては、契約を締結させるため、又は契約の解除を妨げるために、消費者を威迫(消費者が不安になるような行為)及び困惑(とまどうこと)させる行為が行われていないこと。

解説 例えば、施術中に着衣のない状態で、執拗に勧誘を行い、消費者を困らせる行為を行うなど。

4.4.4 違法な内容の契約

エステティックサロンにおいては、特約事項として「クーリング・オフはできない」等といった違法な内容が記載された書面を用意し、消費者に同意の署名・捺印をさせるなどの行為が行われていないこと。

4.5 財務状況を記載した書面の備え付けについて

4.5.1 財務状況を記載した書面の備え付け

エステティックサロンにおいては、貸借対照表、損益計算書及び営業報告書の財務及び業務の状況を記載した書類をエステティックサロンに備え付け、消費者の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意がされていること。

趣旨 前払方式で5万円を超える特定継続的役務提供を行う事業者に対しては、消費者が事業者の財務内容等について確認できるよう、その業務および財産の状況を記載した書類(財務諸表、貸借対照表、損益計算書等)の備置や、消費者の求めに応じて閲覧等に供することが特定商取引法により義務付けられています。

4.6 クーリング・オフと中途解約について

4.6.1 クーリング・オフと中途解約の受付

エステティックサロンにおいては、クーリング・オフ及び中途解約の申し出には理由のいかんにかかわらず直ちに応じ、処理していることを記録して保管されていること。

用語 処理・・・クーリング・オフの場合は、無効手続き及び契約額の返金、中途解約の場合は、解約及び清算額の返還など。

趣旨 クーリング・オフや中途解約の申し出に対して、処理されていないため消費者とトラブルになるケースが見受けられるため、事務処理ルールを策定し、スムーズに処理することが望まれます。

4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処

エステティックサロンにおいては、電話によるクーリング・オフの申し出を受けるときは消費者本人であることを確認し、受付をしたことを明確に伝え、受付日時を記録して保管されていること。

趣旨 例えば、電話で受付をする場合は、消費者からの申し出に迅速に対応するため、定型の受付用紙等を作成し、本人確認及び受付日付、時間を記録しておくことなどが考えられます。

4.6.3 クーリング・オフの妨害

エステティックサロンにおいては、クーリング・オフを妨げるために、関連商品を関連商品以外の商品と称して販売されていないこと。

解説 4.3.1 及び 4.3.2、4.3.3を参照してください。

4.6.4 中途解約の精算方法の明瞭化

エステティックサロンにおいては、中途解約における精算方法については、分かりやすく具体的な計算方法などを記載した書面を作成し、消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

趣旨 消費者は解約を前提の契約をしていないので、中途解約・精算の際に精算方法等確認できるようにしておくことなどが考えられます。

4.6.5 中途解約精算の適正

エステティックサロンにおいては、中途解約において既に消化した役務コースの料金額を精算する場合は、契約締結時の単価を用いていること。

4.6.6 中途解約による精算額の返還処理

エステティックサロンにおいては、中途解約による精算額の返還は金額確定後、速やかに行われていること。

解説 4.6、5、4、6、6

例えば、事務処理におけるル - ルを定めておき、中途解約をスムーズに行うことなどが考えられます。

5 確認及び改善について

5.1 内部監査について

5.1.1 内部監査

エステティックサロンにおいては、エステティックサロン認証基準に従って、エステティックサロンの業務が実施され維持されているかを確認するために、定期的に内部監査が実施されていること。

用語 内部監査・・・サロン及びその事業者内部の監査担当者が行う、内部チェック。

趣旨 内部監査の目的は 自組織で作成したマニュアルや定めたルールがエステティックサロン認証基準に適合しているか、 マニュアルやルールで決めたことが自組織で確実にできているか、の2点を確認することです。

解説 定期的(最低でも年1回)に該当する部門(エステティックサービスの提供に関連する部門)に対して実施することが考えられます。

5.1.2 改善処置

エステティックサロンにおいては、ミスや相談及び苦情の再発防止をするために、内容に応じた改善処置が行われ、改善処置の結果は、記録して保管されていること。

解説 ミスやクレームの原因を追究・特定し、具体的な再発防止策を事業者が決め、その具体策を従業員に教育することで、サロン内全体に周知徹底することが考えられます。

例えば、国民生活センターの情報開示制度を利用して自サロンの相談・クレーム件数と傾向を把握して改善計画を作成し、自サロンの改善に役立てるものと考えられます。

5.1.3 予防処置

エステティックサロンにおいては、起こり得るミスや相談及び苦情が発生することを防止するために、その原因を除去する予防処置を決めること。また、予防処置は、起こり得るミスや相談及び苦情の影響に見合ったものであること。予防処置の結果は、記録して保管されていること。

解説 実際に発生したミスやクレームに類似するようなことや、同業他社のサロンで発生したミスやクレームについて自サロンでの発生を未然に防ぐために、対応マニュアルなどを作成しておくことが考えられます。